

「HDI 格付けベンチマーク(依頼格付け調査)」で ネット銀行初！ 2年連続6冠達成

～お客さまサポートを担う3センターで

「問合せ窓口格付け」「クオリティ格付け」2部門で最高ランクの三つ星を獲得～

auじぶん銀行株式会社（本社:東京都中央区、代表取締役社長:石月 貴史、以下 auじぶん銀行）は、HDI-Japan（運営会社:シンクサービス株式会社、本社:神奈川県川崎市、代表取締役:山下 辰巳）が主催する2023年の「HDI 格付けベンチマーク(依頼格付け調査)」において、お客さまサポートを担うすべてのコールセンターが、最高ランクの三つ星を獲得したことをお知らせします。

「問合せ格付け」については、カードローン専門窓口である「ローンセンター」が今回の受賞で4年連続、預金/サービス全般に関する窓口である「お客さまセンター」と、住宅ローン専門窓口である「住宅ローンセンター」が3年連続で三つ星を獲得しました。

「クオリティ格付け」については、「ローンセンター」が今回の受賞で3年連続、「お客さまセンター」と「住宅ローンセンター」が2年連続で三つ星を獲得しました。

今回、3センターが2部門で三つ星を獲得したことで、ネット銀行初(注)の2年連続6冠達成となりました。

「お客さまセンター」「ローンセンター」「住宅ローンセンター」は、店舗を持たないauじぶん銀行とお客さまとの大切な接点として、お客さまが安心してサービスをご利用いただくためのサポートに努めています。2年連続6冠達成はその取り組みが高く評価された結果と考え、今後もさらなる対応品質向上を目指します。

(注)2023年4月26日時点、auじぶん銀行調べ

| | |
|-----------------------------|--|
| 預金/サービス全般に関する窓口 お客さまセンター | <p>「問合せ格付け」3年連続 「クオリティ格付け」2年連続</p>   <p>2部門で最高評価を獲得</p> |
| カードローン専用窓口 ローンセンター | <p>「問合せ格付け」4年連続 「クオリティ格付け」3年連続</p>   <p>2部門で最高評価を獲得</p> |
| 住宅ローン専用窓口 住宅ローンセンター | <p>「問合せ格付け」3年連続 「クオリティ格付け」2年連続</p>   <p>2部門で最高評価を獲得</p> |

■「HDI 格付けベンチマーク(依頼格付け調査)」について

「HDI 格付けベンチマーク(依頼格付け調査)」は、企業からの依頼に基づき行われる格付け調査です。格付け経験豊富な専門調査員が実際にコンタクトセンターに電話するなど顧客の視点で評価し、HDI の国際標準に基づき設定された基準に沿って三つ星から星なしの 4 段階評価で格付けされます。

※「問合せ窓口格付け」：新規申込を対象とした電話調査で、センターのクオリティ/パフォーマンスを評価

※「クオリティ格付け」：既存顧客対応も対象とした対応記録調査で、センターのクオリティを評価

<HDI-Japan 審査員からの評価コメント>

| | |
|-----------|--|
| お客さまセンター | <ul style="list-style-type: none">こちらのペースに合わせて、前提条件や仕組みをわかりやすい表現で説明され安心感が持てた。提案のあるプロらしい対応に包容力を感じた。担当者は誠実に対応しサービスの魅力を分かりやすく短時間で伝えてくれるので、満足度は高く口座開設したいと思える。 |
| ローンセンター | <ul style="list-style-type: none">担当者は優しく温かみのある印象で落ち着いており、顧客が問合せをしやすい雰囲気づくりを自然に行っている。 |
| 住宅ローンセンター | <ul style="list-style-type: none">会話を進める中で、顧客に合わせ柔軟な接し方なので、会話が弾み心地のよい支援を受けられる。質問に答えてくれるだけでなく、利用者視点で一步踏み込んだことまで確認して回答をくれるので、満足度は高い。 |

au フィナンシャルグループの au じぶん銀行は、「銀行を連れて、生きていこう。」というブランドメッセージをかかげ、生活の中心となったスマートフォンを通じてお客さまの日常生活における決済・金融サービスをより身近にする「スマートマネー構想」を推進しています。今後もスマートフォンを中心とした金融サービスを提供し、“お客さまに一番身近に感じてもらえる銀行”として、お客さま本位の業務運営、お客さまやパートナー企業さまとともに新しい体験価値を創造していきます。

■お客さま本位の業務運営について

<https://www.jibunbank.co.jp/customers/>

■HDI-Japan について

<https://www.hdi-japan.com/> (外部サイトに遷移します)

以上